

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Centrum Edukacji W-M ZDZ w Olsztynie

Numer projektu: POWR.01.02.01-28-0026/19-01

Tytuł projektu: Moc młodych 31

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Doradca klienta

Nr kursu: 1/012/2021

Uczestników: 2 w tym kobiet: 2, mężczyzn: 0

Termin realizacji: 18.01.2021-25.01.2021

1. Harmonogram

| Data realizacji | Godziny realizacji zajęć od-do | Temat zajęć | Wykładowca | Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejsowość, ulica, nr lokalu, nr sali) |
|-----------------|--------------------------------|---|----------------|---|
| 18.01.2021 | 16:00-16:45 | Regulacje prawne z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy z uwzględnieniem przepisów związanych z wykonywaną pracą. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 16:45-16:50 | PRZERWA | | |
| | 16:50-17:35 | Zagrożenia czynnikami występującymi w procesach pracy oraz zasady i metody likwidacji lub ograniczenia oddziaływania tych czynników na pracowników - z uwzględnieniem zmian w technologii, organizacji pracy i stanowisk pracy, stosowania środków ochrony zbiorowej i indywidualnej, wprowadzania nowych urządzeń, sprzętu i narzędzi pracy. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 17:35-17:40 | PRZERWA | | |
| | 17:40-18:25 | Zagrożenia czynnikami występującymi w procesach pracy oraz zasady i metody likwidacji lub ograniczenia oddziaływania tych czynników na pracowników - z uwzględnieniem zmian w technologii, organizacji pracy i stanowisk pracy, stosowania środków ochrony zbiorowej i indywidualnej, wprowadzania nowych urządzeń, sprzętu i narzędzi pracy. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 18:25-18:30 | PRZERWA | | |
| | 18:30-19:15 | Zagrożenia czynnikami występującymi w procesach pracy oraz zasady i metody likwidacji lub ograniczenia oddziaływania tych czynników na pracowników - z uwzględnieniem zmian w technologii, organizacji pracy i stanowisk pracy, stosowania środków ochrony zbiorowej i indywidualnej, wprowadzania nowych urządzeń, sprzętu i narzędzi pracy. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| 19.01.2021 | 16:00-16:45 | Zasady postępowania w razie wypadku w czasie pracy i w sytuacjach zagrożeń, w tym zasady udzielania pierwszej pomocy w razie wypadku. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 16:45-16:50 | PRZERWA | | |
| | 16:50-17:35 | Zasady postępowania w razie wypadku w czasie pracy i w sytuacjach zagrożeń, w tym zasady udzielania pierwszej pomocy w razie wypadku. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |

| | | | | |
|------------|-------------|---|----------------|----------------------------|
| 19.01.2021 | 17:35-17:40 | PRZERWA | | |
| | 17:40-18:25 | Okoliczności i przyczyny charakterystycznych dla wykonywanej pracy wypadków przy pracy oraz związana z nimi profilaktyka. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 18:25-18:30 | PRZERWA | | |
| | 18:30-19:15 | Okoliczności i przyczyny charakterystycznych dla wykonywanej pracy wypadków przy pracy oraz związana z nimi profilaktyka. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| 20.01.2021 | 16:00-16:45 | Kim jest doradca klienta i jaka jest jego rola w firmie. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 16:45-16:50 | PRZERWA | | |
| | 16:50-17:35 | Kim jest doradca klienta i jaka jest jego rola w firmie. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 17:35-17:40 | PRZERWA | | |
| | 17:40-18:25 | Budowanie pozytywnego wizerunku firmy. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 18:25-18:30 | PRZERWA | | |
| 21.01.2021 | 18:30-19:15 | Profesjonalna obsługa klienta. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 16:00-16:45 | Kto to jest klient? | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 16:45-16:50 | PRZERWA | | |
| | 16:50-17:35 | Jak klient postrzega jakość? | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 17:35-17:40 | PRZERWA | | |
| | 17:40-18:25 | Jak klient postrzega jakość? | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| 22.01.2021 | 18:25-18:30 | PRZERWA | | |
| | 18:30-19:15 | Psychologia klienta. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 16:00-16:45 | Psychologia klienta. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 16:45-16:50 | PRZERWA | | |
| | 16:50-17:35 | Psychologia klienta. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 17:35-17:40 | PRZERWA | | |
| | 17:40-18:25 | Klasyczne modele psychologii klienta. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| 23.01.2021 | 18:25-18:30 | PRZERWA | | |
| | 18:30-19:15 | Klasyczne modele psychologii klienta. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 09:00-09:45 | Kognitywne modele zachowania się klienta. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 09:45-09:50 | PRZERWA | | |
| | 09:50-10:35 | Kognitywne modele zachowania się klienta. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 10:35-10:40 | PRZERWA | | |

| | | | | |
|------------|-------------|---|----------------|----------------------------|
| 23.01.2021 | 10:40-11:25 | Holistyczne modele zachowania się konsumenta. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 11:25-11:30 | PRZERWA | | |
| | 11:30-12:15 | Holistyczne modele zachowania się konsumenta. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 12:15-12:20 | PRZERWA | | |
| | 12:20-13:05 | Istota potrzeb konsumpcyjnych. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 13:05-13:10 | PRZERWA | | |
| | 13:10-13:55 | Istota potrzeb konsumpcyjnych. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 13:55-14:00 | PRZERWA | | |
| | 14:00-14:45 | Źródła, cechy i kryteria klasyfikacji potrzeb. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 14:45-14:50 | PRZERWA | | |
| 24.01.2021 | 09:00-09:45 | Źródła, cechy i kryteria klasyfikacji potrzeb. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 09:45-09:50 | PRZERWA | | |
| | 09:50-10:35 | Potrzeby konsumpcyjne podstawą zachowań konsumpcyjnych. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 10:35-10:40 | PRZERWA | | |
| | 10:40-11:25 | Potrzeby konsumpcyjne podstawą zachowań konsumpcyjnych. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 11:25-11:30 | PRZERWA | | |
| | 11:30-12:15 | Jak badać preferencje klientów? | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 12:15-12:20 | PRZERWA | | |
| | 12:20-13:05 | Jak badać preferencje klientów? | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 13:05-13:10 | PRZERWA | | |
| | 13:10-13:55 | Proces kształtowania relacji jakości, satysfakcji i lojalności klienta. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 13:55-14:00 | PRZERWA | | |
| | 14:00-14:45 | Jakość jako miernik postrzegania wartości produktu przez klienta. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 14:45-14:50 | PRZERWA | | |
| 25.01.2021 | 16:00-16:45 | Znaczenie lojalności klientów. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 16:45-16:50 | PRZERWA | | |
| | 16:50-17:35 | Związek przyczynowo-skutkowy satysfakcji i lojalności klienta. | Rafalski Eiasz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |

| | | | | |
|------------|-------------|---|----------------|----------------------------|
| 25.01.2021 | 17:35-17:40 | PRZERWA | | |
| | 17:40-18:25 | Budowanie piramidy potrzeb, mapa jakości produktów. Ćwiczenia "ego" klienta. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| | 18:25-18:30 | PRZERWA | | |
| | 18:30-19:15 | Wybrane koncepcje orientacji na klienta - studium przypadku. | Rafalski Eliaz | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |